سلطنة عمان

هيئة حماية المستهلك

تقرير المؤشرات الإحصائية

السنوي لعام 2022م

المديرية العامة للدراسات والتطوير

دائرة البيانات والمعلومات الاقتصادية

قسم مراجعة وتحليل البيانات بالتعاون مع

قسم البيانات والمعلومات الداخلية

محتويـــات التقرير

مقدمة	2
إحصائيات عامة للقطاعات حسب الإجمالي الكلي	4 - 3
قطاع الشكاوى	6 - 5
قطاع البلاغات	8 - 7
قطاع المخالفات	10 - 9
قطاع السلع المضبوطة	12 - 11
قطاع السلع المسترجعة لصالح المستهلك	13
إحصائية القضايا	15 - 14
مؤشرات إحصائية أخرى	20- 16
توصيات	21

مقدمة...

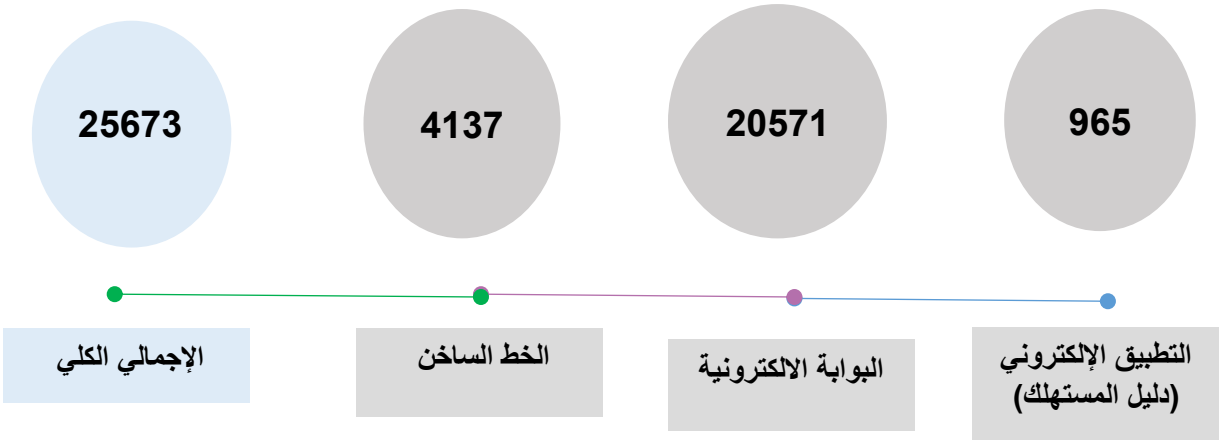
ونظرا لأهمية المؤشرات فإنه يسرنا أن نقدم لكم هذا التقرير الذي يتضمن بيانات تتعلق بإجمالي الشكاوى والبلاغات والمخالفات والضبطيات بأنواعها المقيدة لدى مختلف مديريات وإدارات الهيئة بكافة محافظات السلطنة وتحليل بياناتها وذلك عبر مقارنتها مع الفترة الماضية. كما يتضمن إحصائيات أخرى حول القضايا المحكومة لصالح المستهلك والأوامر الجزائية والغرامات المالية.

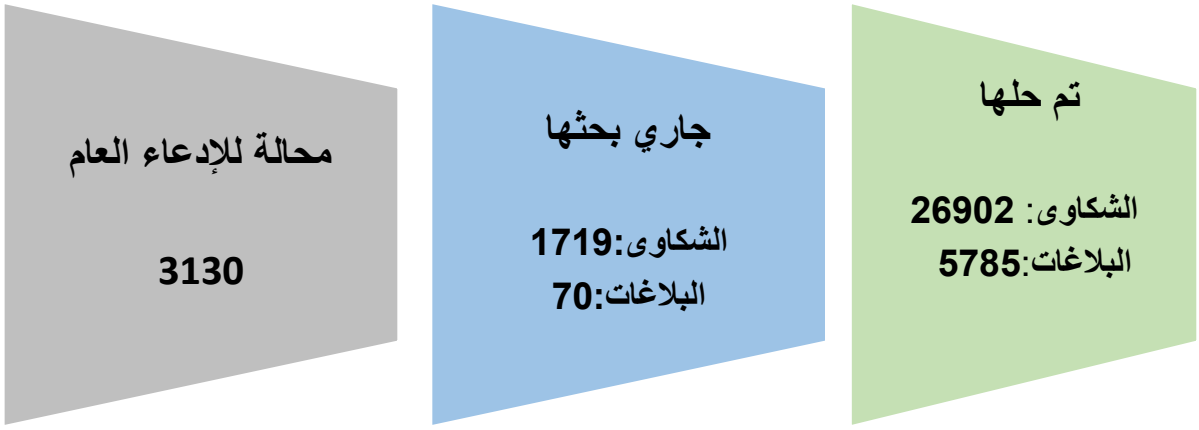
يأتي إصدار هذه المؤشرات تأكيدا على نهج المديرية في تجميع وتجويد البيانات والمعلومات، التي نأمل أن تحقق إضافة لمستخدمي البيانات بما تحتويه من معلومات يتم الاعتماد عليها في رسم خطط العمل المستقبلية بالهيئة بهدف تطوير العمل وتجويده.

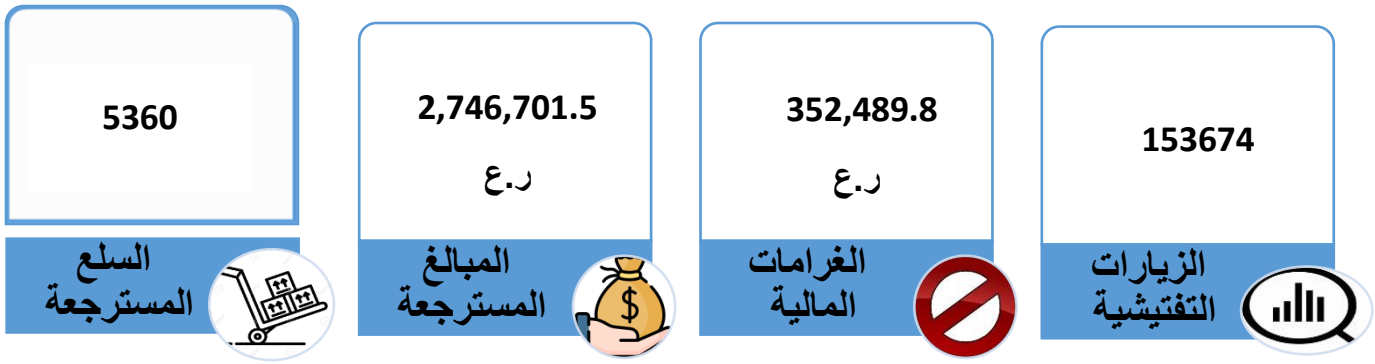
جدول (1): المؤشرات الإحصائية السنوية لعام 2022م

م	المحافظة / الولاية	الشكاوى	البلاغات	المخالفات	السلع المضبوطة	القضايا
1	مسقط	15051	2583	1595	3980	532
2	شمال الباطنة	4350	984	984	7594	204
3	جنوب الباطنة	2777	490	360	201040	118
4	ظفار	1109	493	267	466	32
5	الداخلية	1595	356	173	772	86
6	الظاهرة	875	239	115	800	15
7	البريمي	758	144	56	152	20
8	شمال الشرقية	704	203	307	1957	30
9	جنوب الشرقية	1259	312	673	9992	27
10	مسندم	82	5	36	124	2
11	الوسطى	57	39	22	0	3
12	المزيونة	4	7	29	42	0
	الإجمـــــــالي	28621	5855	4617	226919	1069
	نسبة التغير مقارنة مع العام 2021م	% 15	%11	%58	%531	%25

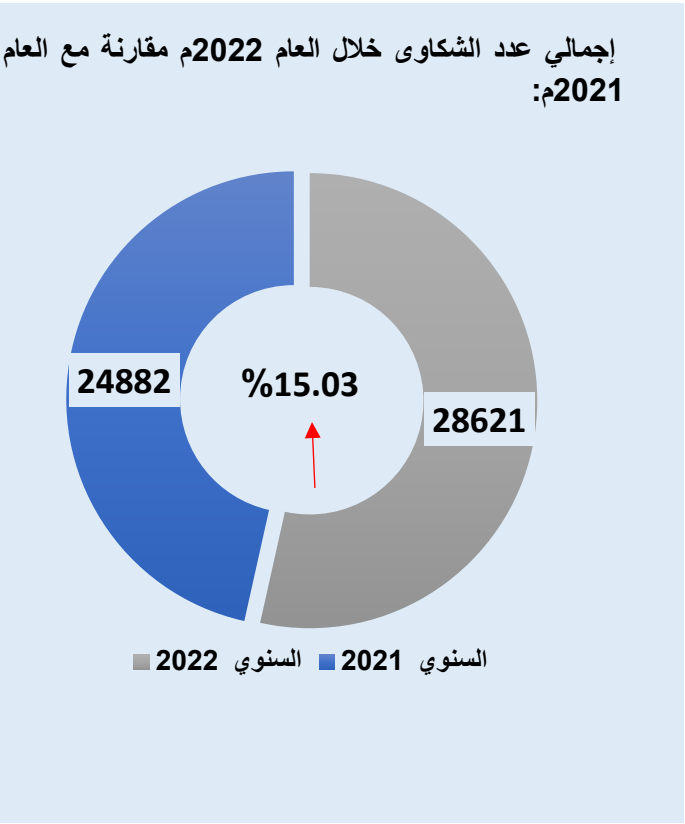
إحصائية عدد الشكاوى والبلاغات المستلمة عن طريق قنوات التواصل المتاحة مع الهيئة:

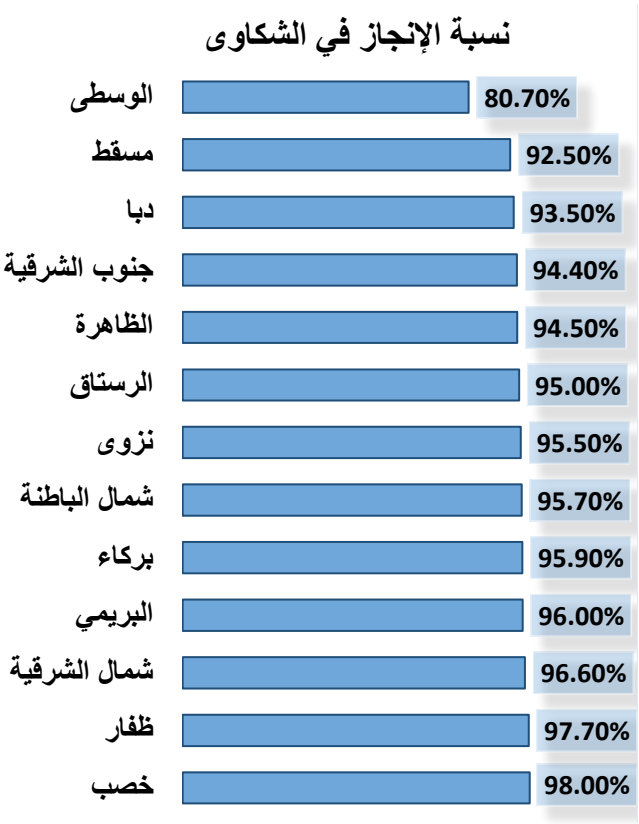


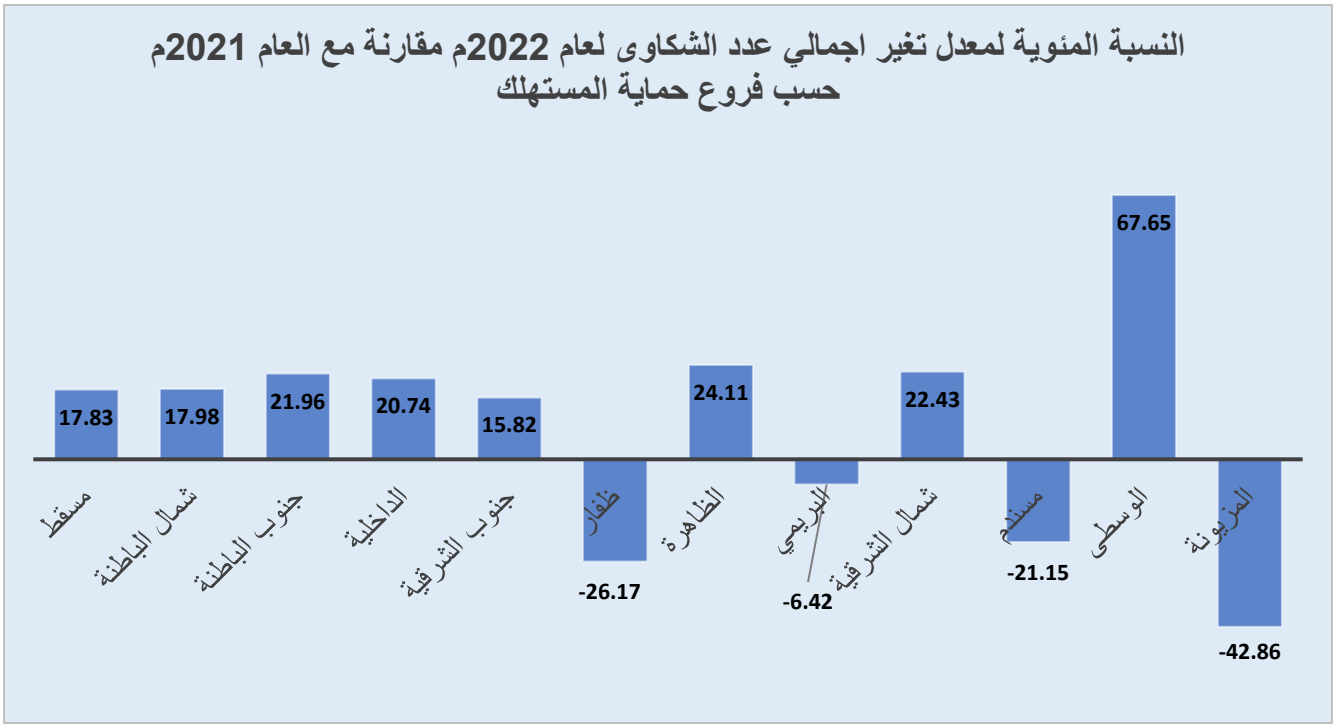




1/ قطاع الشكاوى:







- **ارتفع** مؤشر الشكاوى بنسبة **15.03%** نتيجة لارتفاع عدد شكاوى المستهلكين في القطاعات الآتية :

م	قطاعات الشكاوى	2022م	2021م	الفارق	النسبة المئوية للتغير
1	ورش الألمنيوم والحدادة والنجارة	2990	2604	386	15
2	ورش اصلاح المركبات	2577	2442	135	6
3	سلع أخرى	1843	1262	581	46
4	الملابس والمنسوجات وخدماتها	845	723	122	17
5	الإطارات	725	673	52	8
6	المطابخ	563	424	139	33
7	المطاعم والمقاهي	191	126	65	52
8	المواد الاستهلاكية الغذائية	155	83	72	87

- أبرز القطاعات المتصدرة في عام 2022م:

خدمات أخرى
إجمالي عدد الشكاوى: 3691
المحافظة المتصدرة : مسقط
نسبة التصدر: 59%

ورش الألمونيوم والحدادة والنجارة
إجمالي عدد الشكاوى: 2990
المحافظة المتصدرة : مسقط
نسبة التصدر: 44%

الأجهزة الكهربائية والإلكترونية
إجمالي عدد الشكاوى: 2852
المحافظة المتصدرة : مسقط
نسبة التصدر: 46%

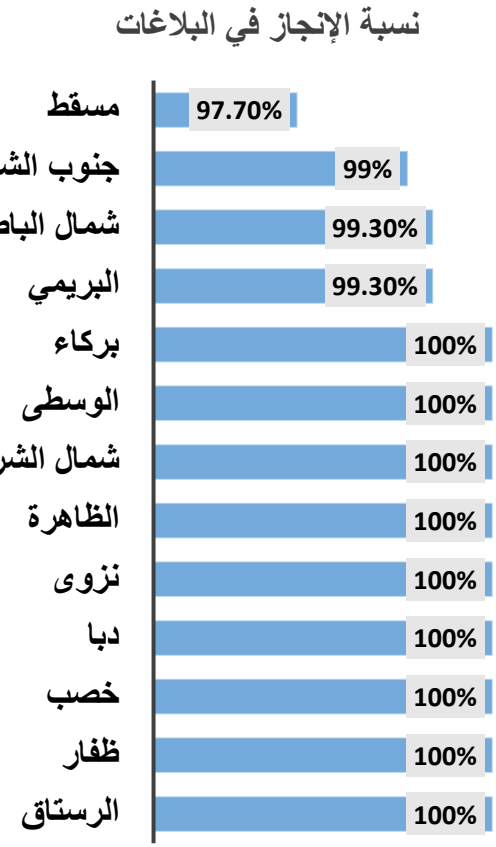
- أكثر المحافظات ارتفاعاً في عدد الشكاوى لعام 2022م:

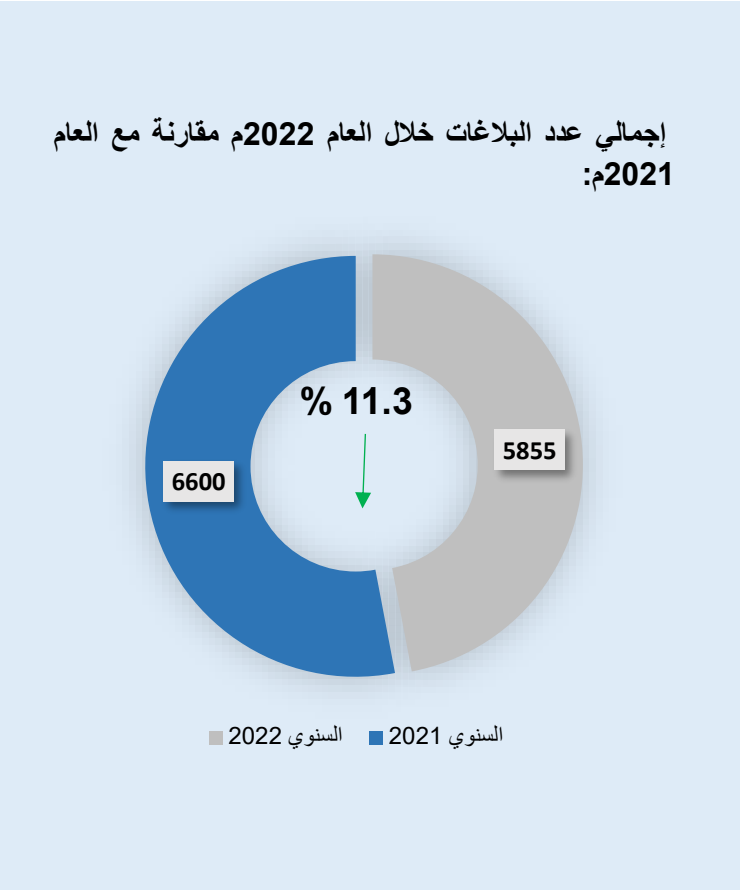
محافظة الوسطى
النسبة المئوية للتغير : 67.6 %

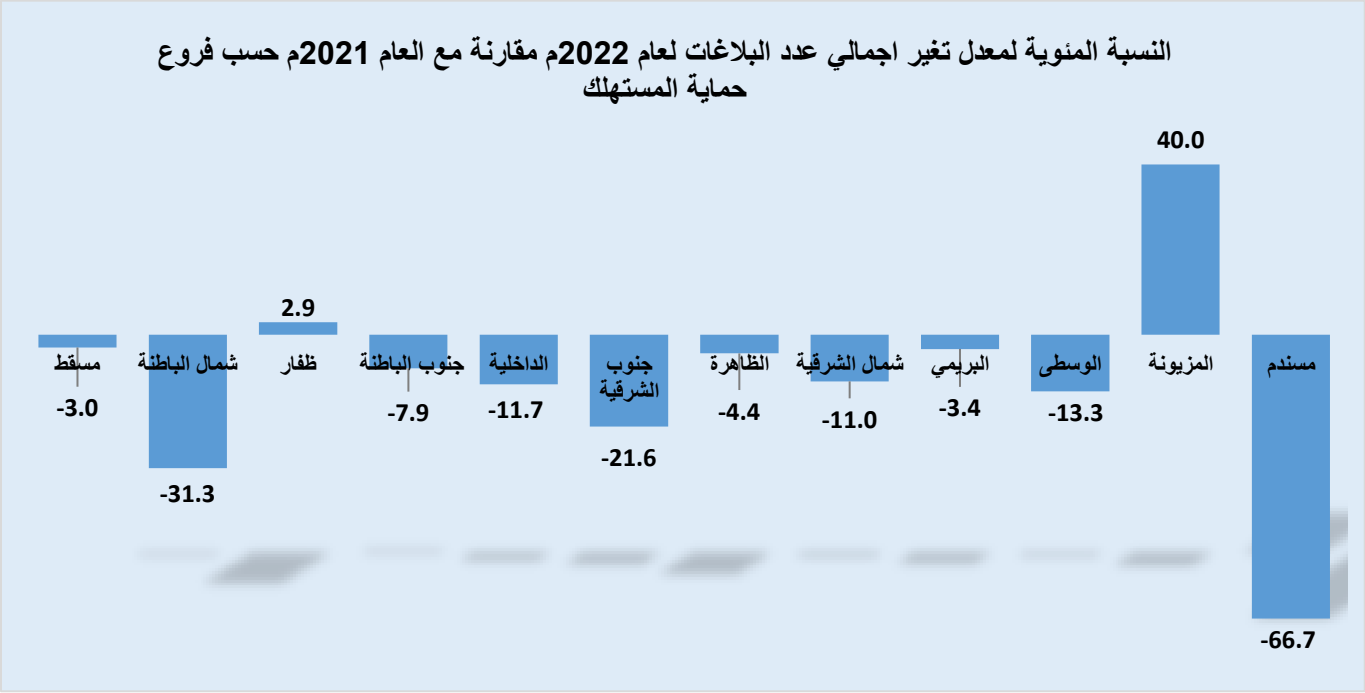
محافظة الظاهرة
النسبة المئوية للتغير : 24%

محافظة شمال الشرقية
النسبة المئوية للتغير : 22.4 %

2 : البلاغات:


نسبة الإنجاز في البلاغات
مسقط 97.70%
جنوب الشرقية 99%
شمال الباطنة 99.30%
البريمي 99.30%
بركاء 100%
الوسطى 100%
شمال الشرقية 100%
الظاهرة 100%
نزوى 100%
دبا 100%
خصب 100%
ظفار 100%
الرستاق 100%


إجمالي عدد البلاغات خلال العام 2022م مقارنة مع العام 2021م:
% 11.3
5855
6600
السنوي 2022
السنوي 2021


النسبة المئوية لمعدل تغير اجمالي عدد البلاغات لعام 2022م مقارنة مع العام 2021م حسب فروع حماية المستهلك
مسقط -3.0
شمال الباطنة -31.3
ظفار 2.9
جنوب الباطنة -7.9
الداخلية -11.7
جنوب الشرقية -21.6
الظاهرة -4.4
شمال الشرقية -11.0
البريمي -3.4
الوسطى -13.3
المزيونة 40.0
مسندم -66.7

- **انخفض** مؤشر البلاغات بنسبة **11.3%** نتيجة لانخفاض عدد بلاغات المستهلكين في القطاعات الآتية :

م	قطاعات البلاغات	2022م	2021م	الفارق	النسبة المئوية للتغير
1	المواد الاستهلاكية الغذائية	1062	1555	-493	-32
2	المطاعم والمقاهي	177	305	-128	-42
3	المواشي والأعلاف الحيوانية	102	260	-158	-61
4	الأجهزة الكهربائية والإلكترونية	95	292	-197	-67
5	المقاولات ومواد البناء	92	156	-64	-41
6	قطع غيار المركبات	89	125	-36	-29
7	ورش اصلاح المركبات	87	163	-76	-47

- أبرز القطاعات المتصدرة في عام 2022م:

خدمات أخرى
إجمالي عدد البلاغات : 2395
المحافظة المتصدرة : مسقط
نسبة التصدر: 46%

المواد الاستهلاكية الغذائية
إجمالي عدد البلاغات : 1062
المحافظة المتصدرة : مسقط
نسبة التصدر: 39%

سلع أخرى
إجمالي عدد البلاغات: 725
المحافظة المتصدرة : مسقط
نسبة التصدر: 49%

- أكثر المحافظات انخفاضاً في عدد البلاغات لعام 2022م:

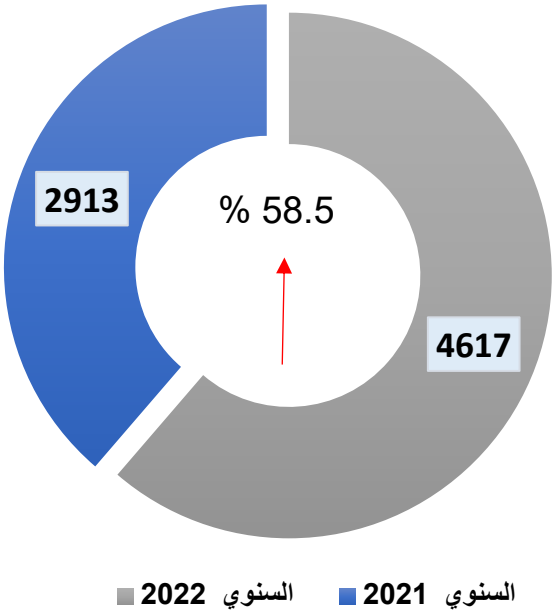
محافظة مسندم
النسبة المئوية للتغير: 66.6%

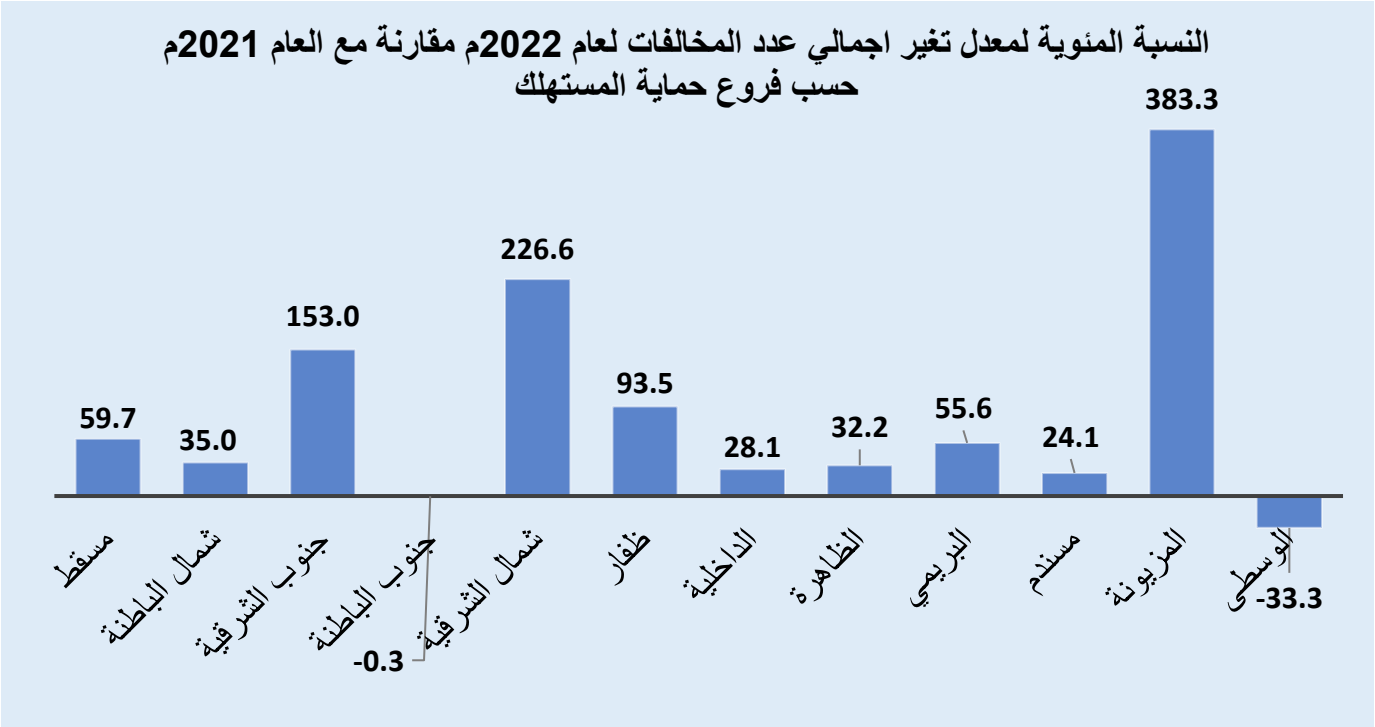
محافظة شمال الباطنة
النسبة المئوية للتغير: 31.3%

محافظة جنوب الشرقية
النسبة المئوية للتغير: 21.6%

3: المخالفات:

إجمالي عدد المخالفات خلال العام 2022م مقارنة مع العام 2021م:





- **ارتفع** مؤشر المخالفات بنسبة **58.5 %** نتيجة لارتفاع عدد المخالفات في القطاعات الآتية :

م	قطاعات المخالفات	2022م	2021م	الفارق	النسبة المئوية للتغير
1	عدم وضع الأسعار الخاصة بالسلع والخدمات	1416	803	613	*76*
2	أخرى	935	439	496	*113*
3	عدم إصدار فواتير الشراء	389	196	193	*98*
4	بيع واستيراد وتداول المنتجات المخلة بالآداب بالنظام العام	127	52	75	*144*
5	بيع سلع منتهية الصلاحية	114	41	73	*178*
6	اتخاذ شروط مجحفة في حق المستهلك	63	28	35	*125*
7	التبغ المضوغ والغير المدخن بأنواعه	59	24	35	*146*
8	البيانات الإيضاحية وسلامة الأغذية	55	13	42	*323*

- أبرز القطاعات المتصدرة في عام 2022م:

عدم وضع الأسعار الخاصة بالسلع والخدمات
إجمالي عدد المخالفات : 1416
المحافظة المتصدرة : شمال الباطنة
نسبة التصدر: 31%

أخرى
إجمالي عدد المخالفات: 935
المحافظة المتصدرة : مسقط
نسبة التصدر: 30%

رفع الأسعار دون موافقة الهيئة
إجمالي عدد المخالفات: 669
المحافظة المتصدرة : مسقط
نسبة التصدر: 43%

- أكثر المحافظات ارتفاعاً في عدد المخالفات لعام 2022م:

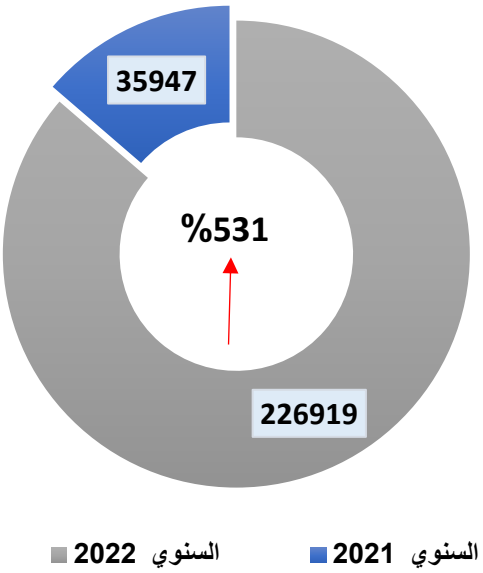
إدارة المزيونة
النسبة المئوية للتغير: 383.3%

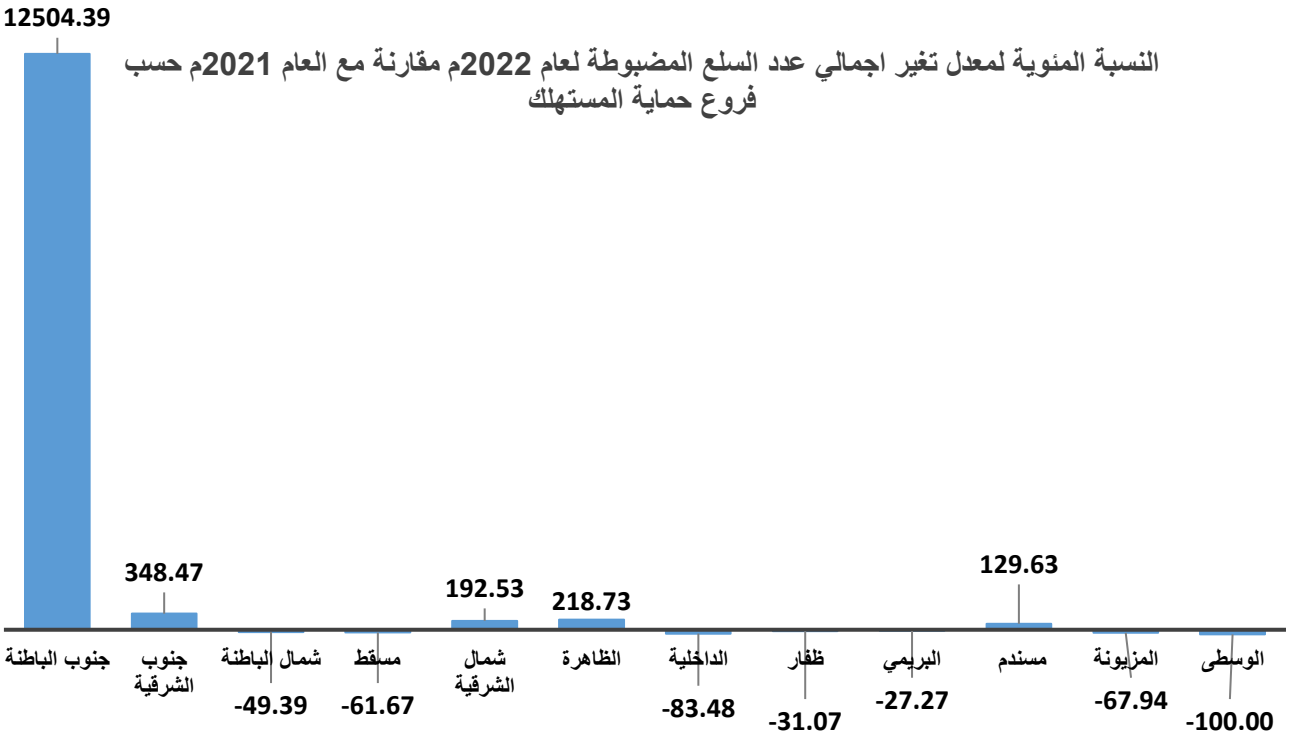
محافظة شمال الشرقية
النسبة المئوية للتغير: 226.6 %

محافظة جنوب الشرقية
النسبة المئوية للتغير: 153 %

4 السلع المضبوطة:

إجمالي عدد السلع المضبوطة خلال العام 2022م مقارنة مع العام 2021م:





- **ارتفع** مؤشر السلع المضبوطة بنسبة **531 %** نتيجة لارتفاع عدد السلع المضبوطة في بعض القطاعات، حيث سجلت معظمها في قطاع الملابس والمنتجات المخلة للآداب العامة والتي تم ضبطه في محافظة جنوب الباطنة (بركاء):

م	قطاعات السلع المضبوطة	2022م	2021م	الفارق	النسبة المئوية للتغير
1	الملابس والمنتجات المخلة للآداب العامة	192129	2257	189872	8413
2	التبغ الممضوغ وغير المدخن بأنواعه	10507	6554	3953	60
3	المنتجات العشبية ذات الادعاءات الطبية	5700	418	5282	1264
4	أدوات التجميل والنظافة الشخصية	1796	1383	413	30
5	مواد البناء والإنشاء	1060	55	1005	1827
6	قطع غيار السيارات والإطارات	596	19	577	3037

- أبرز القطاعات المتصدرة في عام 2022م:

الملابس والمنتجات المخلة للآداب العامة
إجمالي عدد السلع المضبوطة : 192129
المحافظة المتصدرة : جنوب الباطنة
نسبة التصدر: 99%

أخرى
إجمالي عدد السلع المضبوطة: 12655
المحافظة المتصدرة : شمال الباطنة
نسبة التصدر: 55%

التبغ الممضوغ وغير المدخن بأنواعه
إجمالي عدد السلع المضبوطة: 10507
المحافظة المتصدرة: جنوب الباطنة
نسبة التصدر: 66%

- أكثر المحافظات ارتفاعاً في عدد السلع المضبوطة لعام 2022م:

محافظة جنوب الباطنة
النسبة المئوية للتغير: 12504.3%

محافظة جنوب الشرقية
النسبة المئوية للتغير: 348.4 %

محافظة الظاهرة
النسبة المئوية للتغير: 218.7 %

5: السلع المسترجعة لصالح المستهلك:

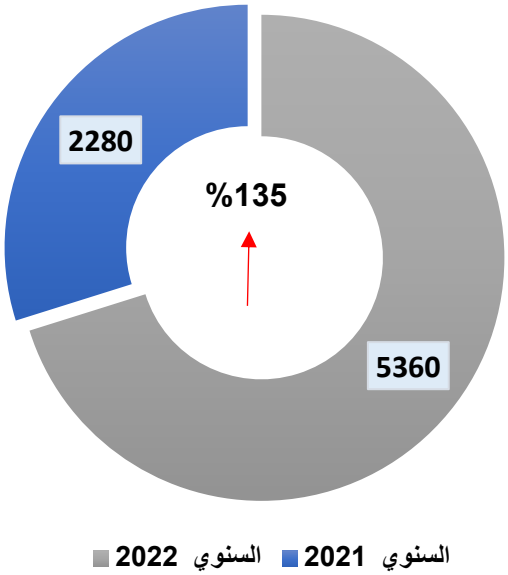
- **ارتفع** مؤشر السلع المسترجعة لصالح المستهلك بنسبة **135 %** نتيجة لارتفاع عدد السلع المسترجعة في القطاعات الآتية :

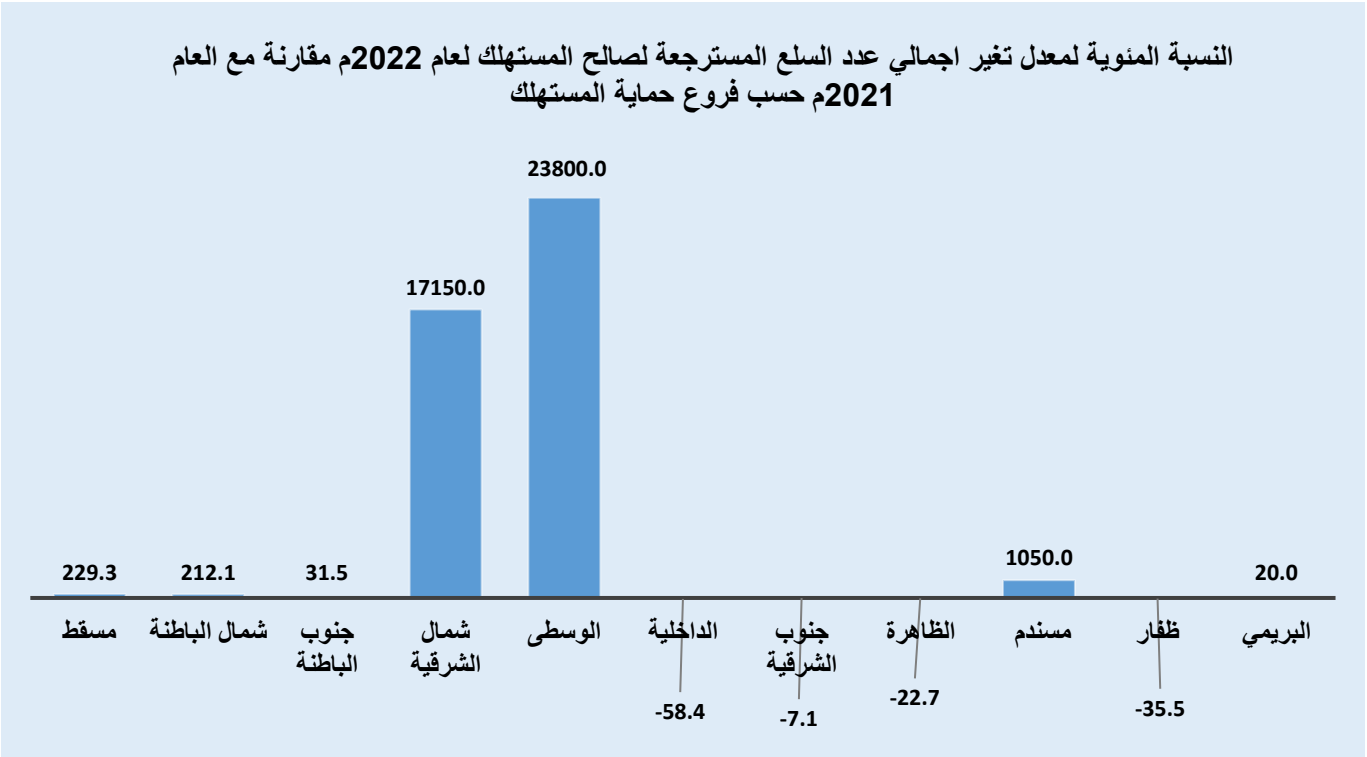
أخرى.

الأجهزة الكهربائية والالكترونية.

إطارات.

قطع غيار المركبات.



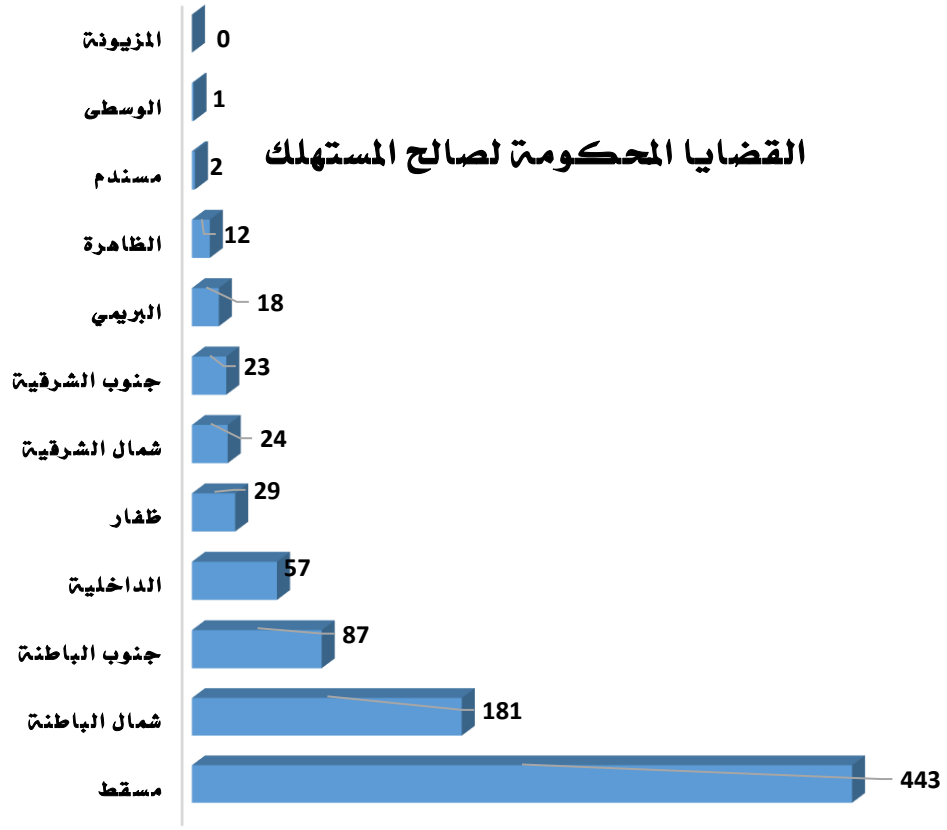


6 : القضايا

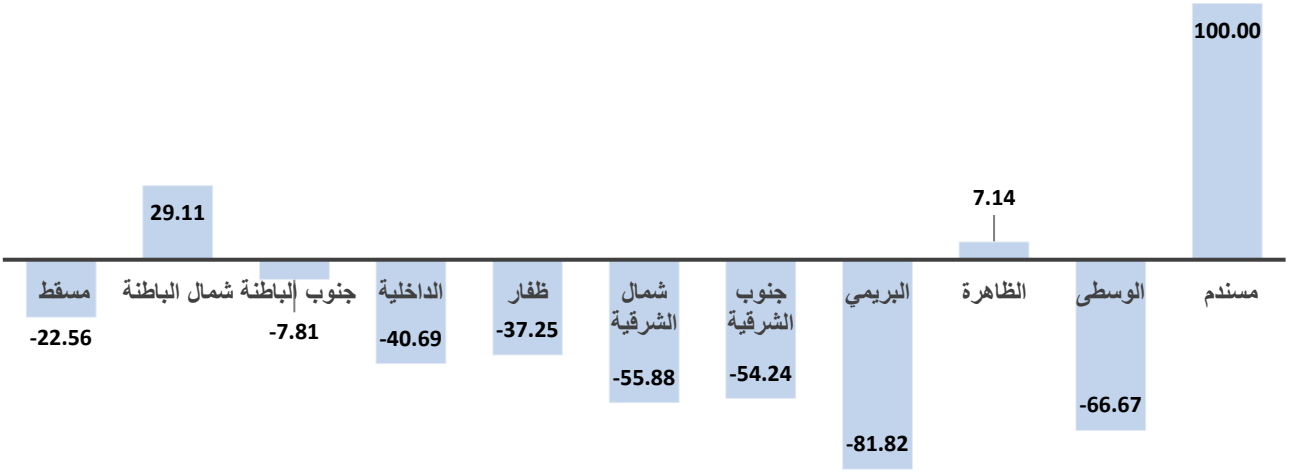
إحصائية الإجراءات القانونية حسب محافظات السلطنة خلال العام 2022م:

م	المحافظة/الولاية	إجمالي القضـــايا	القضايا المحكومة لصالح المستهلك	الأوامـــر الجـــزائية	الغـــرامات المالية ر.ع	المبالغ المسترجعة ر.ع	قرارات الحـــفظ
1	مسقط	532	443	0	183989.8	1553265.4	0
2	جنوب الباطنة	118	87	0	34250	265974.45	0
3	شمال الشرقية	30	24	0	**4150**	44790.68	0
4	جنوب الشرقية	27	23	0	6650	258903.77	0
5	الداخلية	86	57	0	30000	90804.44	18
6	شمال الباطنة	204	181	0	74850	215923.36	0
7	البريمـــي	20	18	0	6700	70248.72	0
8	الظاهرة	15	12	0	1700	103246.2	0
9	مسندم	2	2	0	700	24366.4	0
10	ظفار	32	29	0	9500	117244.1	0
11	المزيونة	0	0	0	0	120	0
12	الوسطى	3	1	0	0	1814	0
إجمالي العام **2022م**		1069	877	0	352489.8	2746701.5	18
إجمالي العام **2021م**		1430	1103	10	367,460	3,709,966.80	*121*
الفارق		-361	-226	-10	-14970.2	-963265.3	103-

(82٪) من إجمالي عدد القضايا المحولة للجهات المختصة حكمت لصالح المستهلك خلال العام 2022م سجلت أغلبها في محافظة مسقط بمعدل (443) قضية محكومة لصالح المستهلك، بينما بقية القضايا تم التصرف بها من قبل الادعاء العام كأوامر جزائية وقرارات حفظ أو أحكام براءة وذلك يعود إلى تقدير الجهات المختصة. وانخفض إجمالي القضايا المحكومة لصالح المستهلك خلال العام 2022م مقارنة مع العام 2021م بنسبة بلغت 20٪.



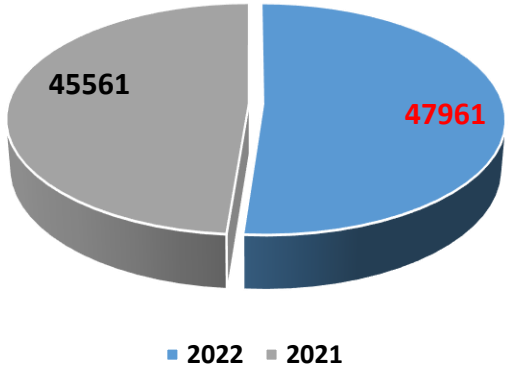
النسبة المئوية لمعدل تغير اجمالي عدد القضايا لعام 2022م مقارنة مع العام 2021م حسب فروع حماية المستهلك



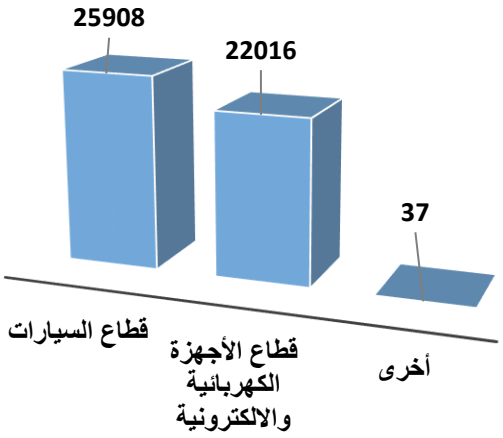
مؤشـــرات إحصـــائية أخرى

إجمالي الاستدعاءات خلال العام 2022م

مقارنة مع العام 2021م:

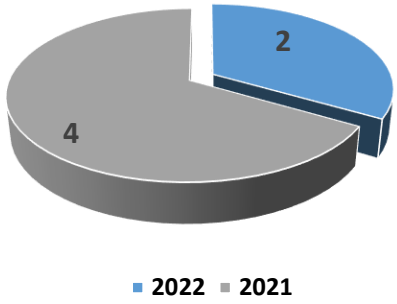


اجمالي الاستدعاءات
حسب القطاع لعام 2022م

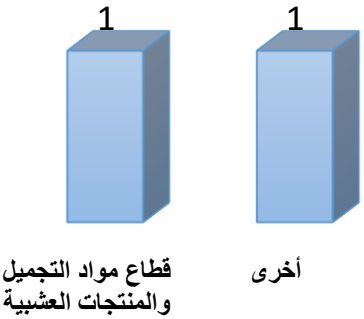


ارتفع اجمالي الاستدعاءات خلال العام 2022م بنسبة 5.3 % سجلت معظمها في قطاع السيارات يليها قطاع الأجهزة الكهربائية والالكترونية.

إجمالي التحذيرات خلال العام 2022م مقارنة مع العام 2021م:



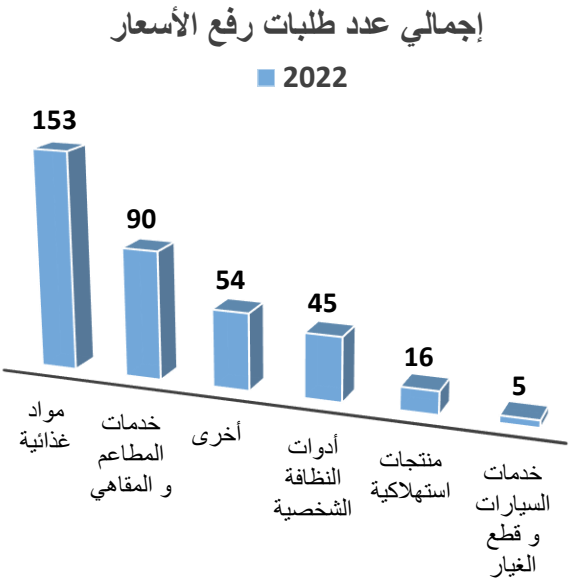
اجمالي التحذيرات
حسب القطاع لعام 2022

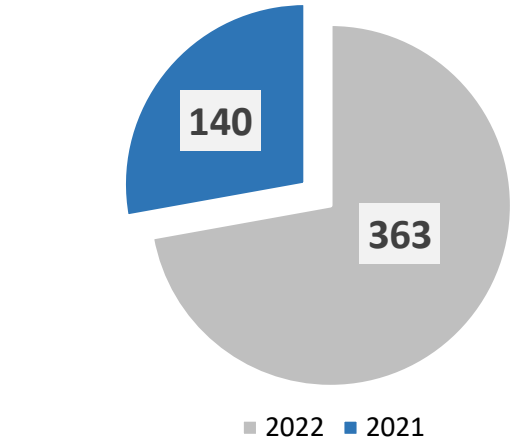


انخفض اجمالي التحذيرات خلال العام 2022م بنسبة 50 % .

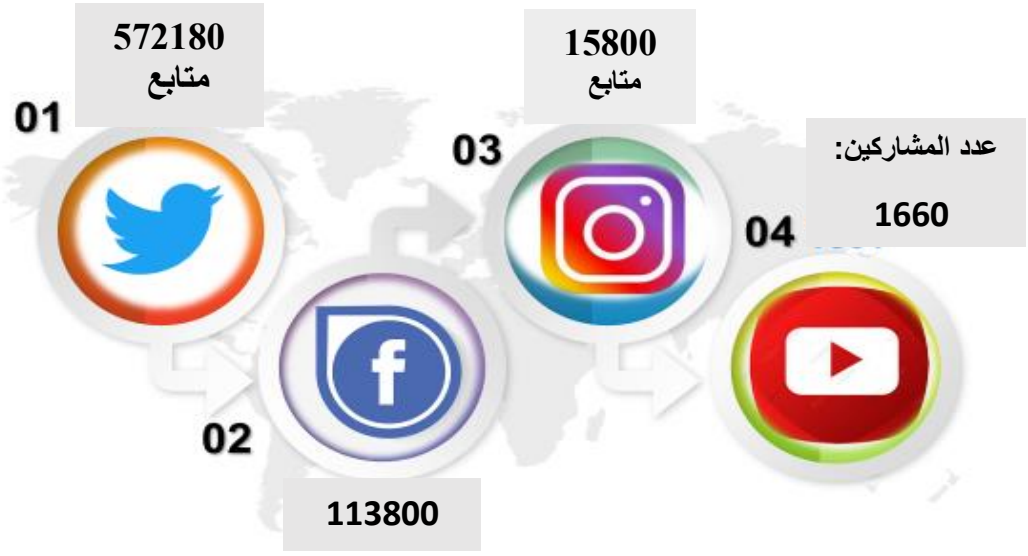
طلبات رفع الأسعار لمحافظة مسقط لعام 2022م:

ارتفع عدد طلبات رفع الأسعار خلال العام 2022م مقارنة مع العام 2021م بنسبة بلغت (159 %). سجلت معظمها في قطاع (المواد الغذائية) لعدد (153) سلعة /خدمة.

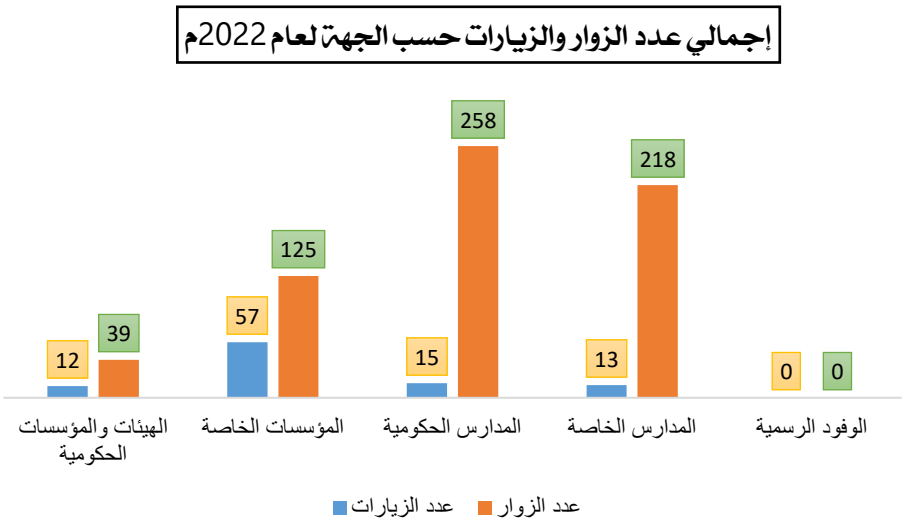


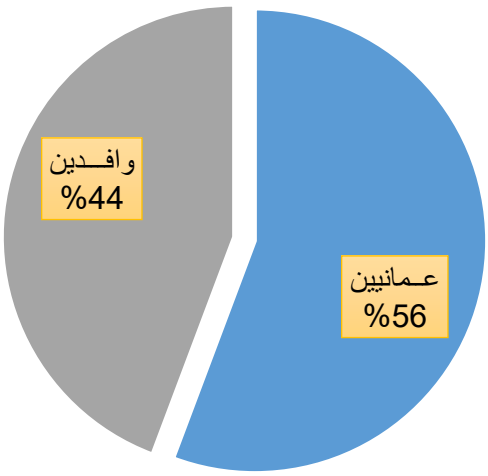


إحصائية عدد زوار البوابة الإلكترونية لهيئة حماية المستهلك وعدد المتابعين والمشاركين في وسائل التواصل الاجتماعي:



إحصائية معرض السلع المقلدة:

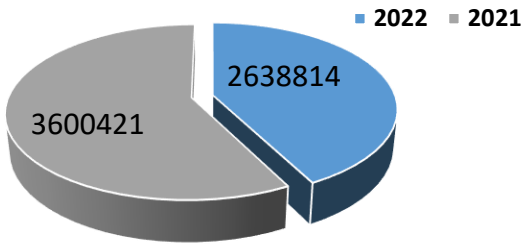


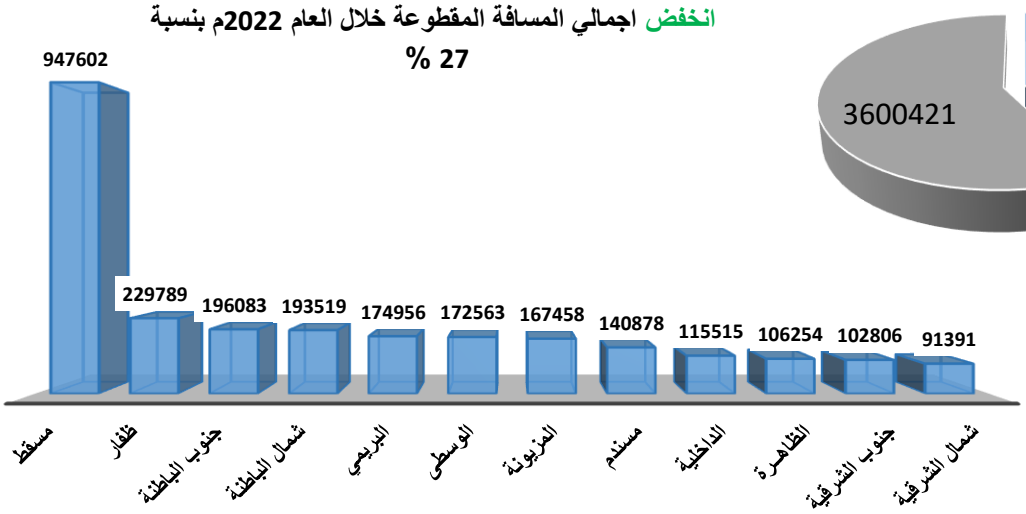


مؤشرات فنية

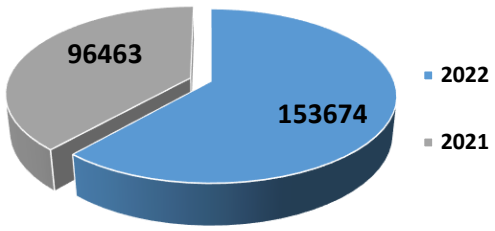
- **المسافة المقطوعة حسب فروع حماية المستهلك خلال العام 2022م:**

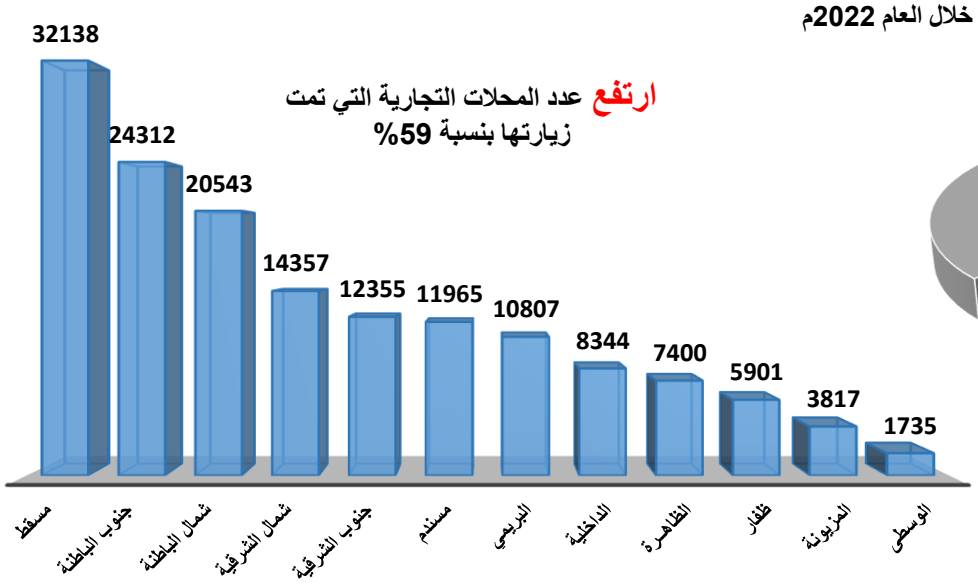
إجمالي المسافة المقطوعة خلال العام 2022م مقارنة مع العام 2021م:



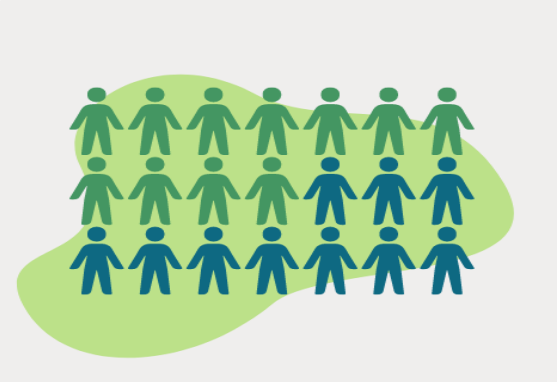


إجمالي عدد المحلات التجارية التي تم زيارتها خلال العام 2022م مقارنة مع العام 2021م:





8: الدورات التدريبية والبرامج الالكترونية المنفذة خلال العام 2022م:



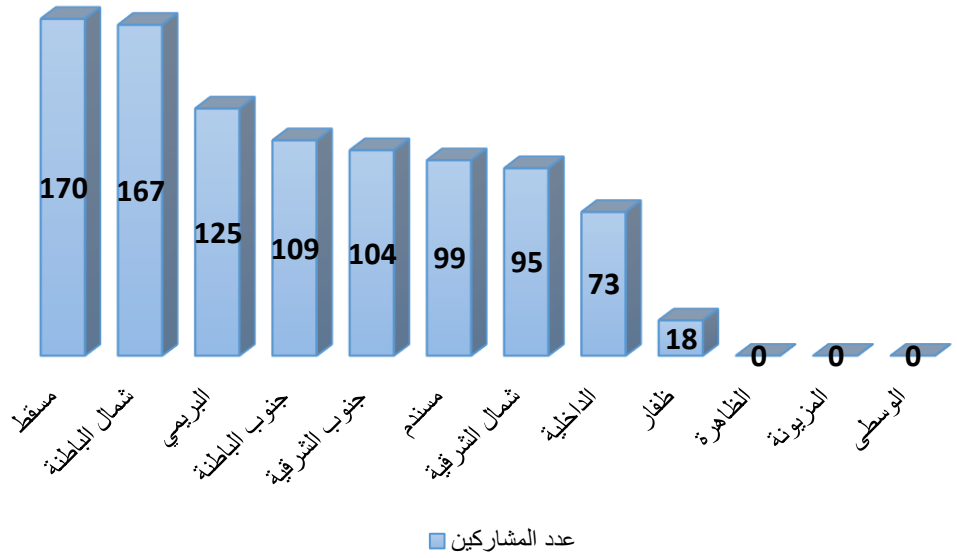
إجمالي عدد المشاركين:

960

إجمالي عدد الدورات:

65

عدد المشاركين في الدورات والبرامج التدريبية حسب فروع حماية المستهلك خلال العام 2022م:



على ضوء ما تم من قراءة تحليلية لمؤشر الأداء لتقرير المؤشرات الإحصائية لعام 2022م مقارنة مع العام 2021م نستعرض الآتي:

أولا: قطاع الشكاوى:

- مع استمرار تزايد عدد الشكاوى، الأمر الذي يدفع إلى تعزيز الجهود البشرية التي يقوم بها القائمين على أقسام الشكاوى في مديريات وإدارات الهيئة، حيث تشير الإحصاءات على مؤشرات إنجاز عالية ونتائج ملموسة في الأداء، مقارنة بحجم الأعمال الموكلة لهم وأعداد العاملين فيها.
- **ارتفاع** مؤشر الشكاوى في قطاع ورش الألمونيوم والحدادة والنجارة و ورش اصلاح المركبات، مما يستدعي دراسة أسباب الارتفاع ورفع التوصيات للجهات المعنية بهذا القطاع.
- قطاع الأجهزة الكهربائية والالكترونية من قطاعات الشكاوى المتصدرة وتمركزت معظمها في محافظة مسقط، وتحورت معظم شكاوى المستهلكين حول الأعطال، وخدمات ما بعد البيع والضمانات.

ثانيا: قطاع البلاغات:

تصدر قطاع خدمات أخرى رأس البلاغات المقدمة للهيئة، ومن الأسباب التي أدت إلى ذلك رغم وجود تصنيف للقطاعات، هو عدم التزام بعض الموظفين المعنيين بتسجيل البلاغات في برنامج ميدان الإلكتروني باختيار الخانة الصحيحة للقطاع ويكتفى بكتابة (بلاغ) دون تحديد ماهيته، وبالتالي يسجل بهذه الصيغة المبهمة إلى خانة (خدمات أخرى). الأمر الذي يعطل عملية تحليل البيانات بالطرق السليمة ويعطي قراءة غير مجدية. ويعمل فريق متكامل في هذه الآونة على حل هذه الإشكاليات في **برنامج ميدان الجديد.**

ثالثا: قطاع المخالفات:

ارتفع مؤشر عدد المخالفات وتواصل تمركزها في القطاعات الآتية منذ السنوات الماضية: **عدم وضع الأسعار الخاصة بالسلع والخدمات، عدم إصدار فواتير الشراء، وقطاع بيع واستيراد وتداول المنتجات المخلة بالآداب والنظام العام** مما يؤكد على أهمية زيادة وتكثيف الحملات التوعوية والرقابية على المحلات والمؤسسات التجارية تجنبا لتكرار المخالفة ذاتها.

رابعا: قطاع السلع المضبوطة:

تكثيف الرقابة والتوعية الإعلامية على القطاعات المعنية بالصحة والسلامة: **التبغ المضوغ وغير المدخن، المنتجات العشبية ذات الادعاءات الطبية، وأدوات التجميل والنظافة الشخصية** حيث شهدت هذه القطاعات ارتفاع أعدادها.